

Resolução de problemas

HP Notebook Series

Número de publicação do documento: 320399-132

Agosto de 2003

Este manual fornece instruções acerca de como resolver os problemas do notebook por si só ou com a ajuda da HP.

Resolução de problemas
HP Notebook Series
Segunda edição agosto de 2003
Número de publicação do documento: 320399-132

Conteúdo

1 Ajuda disponível

2 Problemas e soluções

Índice

1

Ajuda disponível

É possível obter assistência para resolver problemas com ajuda da janela Ajuda e suporte, da World Wide Web, do telefone ou dos fornecedores locais de serviço. Toda a documentação fornecida com o seu notebook encontra-se disponível na World Wide Web e em vários idiomas.

- Caso possa aceder ao ambiente de trabalho do Windows em seu notebook, a HP recomenda que inicie a solucionar qualquer problema do notebook utilizando a janela Centro de ajuda e suporte. Para ter acesso a essa janela:
  - No Microsoft Windows XP Professional ou Microsoft Windows XP Home, seleccione Iniciar > Ajuda e suporte.
  - No Microsoft Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Ajuda.

  Para obter mais informações acerca de como utilizar a janela Centro de ajuda e suporte, consulte a secção "Ajuda do notebook", mais adiante neste capítulo.
- Se não puder ter acesso ao ambiente de trabalho do Windows, ou pretender descartar os problemas mais comuns antes de utilizar os recursos de resolução de problemas, tente executar os procedimentos listados na secção "Lista de soluções rápidas", a seguir neste capítulo.

Lista de soluções rápidas

O notebook está a receber a energia apropriada?

Se a luz indicadora de energia estiver apagada e não for possível ligar o notebook, verifique o fornecimento de energia eléctrica ao equipamento.

Em alguns modelos, a luz indicadora do fornecimento de energia é a luz do transformador CA. Em outros, esse indicador encontra-se na luz da bateria. Para identificar a luz indicadora do fornecimento de energia em seu notebook, consulte a documentação específica do modelo.

Para certificar-se de que o notebook está a receber a energia adequada:

- Se o notebook estiver a funcionar através da bateria ou se estiver ligado a alguma fonte de alimentação externa que não seja a tomada eléctrica, ligue-o a uma tomada utilizando o transformador. Se o notebook arranca quando ligado a alguma fonte de alimentação externa, mas não com a bateria, recarregue-a ou a substitua.
- Certifique-se de que o cabo de alimentação e o cabo do transformador CA estão devidamente ligados.
- Certifique-se de que a tomada eléctrica está em boas condições. Para isso, ligue na mesma outro dispositivo eléctrico.
- Ligue o notebook (com o transformador CA) na tomada de um outro ambiente e num circuito diferente.

Quando o notebook estiver a receber a energia adequada, sua luz indicadora de energia (luz do transformador CA ou luz da bateria) acender-se á.

O notebook está ligado?

O notebook está desligado, em suspensão ou em hibernação. Para o notebook sair do modo de suspensão ou restaurar da hibernação:

- Se seu modelo dispõe do botão de alimentação, prima-o rapidamente.
- Já se o seu modelo dispõe do interruptor de alimentação, faça-o deslizar rapidamente, conforme descrito na documentação específica do equipamento.

O notebook está sobreaquecido?

É normal que o notebook se aqueça durante a utilização. No entanto, se notar que o notebook está *extremamente* quente, o sobreaquecimento pode ser causado por bloqueio do ventilador. Esse sobreaquecimento pode causar o bloqueio do notebook.

Se suspeitar que a causa do problema pode estar no sobreaquecimento, deixe o notebook arrefecer até atingir a temperatura ambiente. Em seguida:

- Utilize o notebook em superfícies rígidas e não em superfícies moles. Cobertores, almofadas, tecidos grossos, estofamentos ou outros tecidos podem bloquear o ventilador inferior.
- Coloque o notebook de maneira que nenhum ventilador lateral ou posterior seja bloqueado por superfícies verticais, tais como paredes ou equipamentos opcionais.

O sistema não responde?

Se o sistema deixar de responder, talvez seja necessário reiniciar ou encerrar e depois iniciar novamente o notebook. Caso não seja possível utilizar os procedimentos normais de reinicialização ou encerramento do Windows:

1. Prima **ctrl+alt+delete**. Em seguida:
   - ❏ No Windows 2000 Professional, seleccione o botão Encerrar, prima a seta para baixo ao lado do campo "Que pretende que o computador faça?" até que as mensagens Reiniciar ou Encerrar apareçam no ecrã e, em seguida, seleccione o botão OK.
   - ❏ No Windows XP, seleccione o botão Desligar o computador e, em seguida, seleccione o botão Desligar.
2. Se não conseguir encerrar o notebook com as teclas **ctrl+alt+delete**:
   - ❏ Em modelos com o botão de alimentação, prima esse botão sem soltar durante cinco segundos.
   - ❏ Em modelos com o interruptor de alimentação, faça-o deslizar sem soltar durante cinco segundos.
3. Se seu modelo apresentar o botão para reiniciar, introduza a ponta de algum objecto pequeno, como um clipe de papel endireitado, no botão para reiniciar e prima o botão de alimentação. Este procedimento reinicia o notebook. Para obter informações acerca do botão de reinicialização de seu modelo, consulte o *Guia de inicialização, o Manual de hardware* ou o *Guia de consulta*, fornecidos com o notebook.
4. Se não for possível desligar o notebook com o botão ou com o interruptor de alimentação, ou reiniciá-lo utilizando o respectivo botão, desligue o notebook da fonte de energia externa e, em seguida, remova a bateria.

Os dispositivos externos não estão a funcionar?

Se algum dispositivo externo não funciona como esperado:

- Ligue o dispositivo exactamente conforme indicado na documentação. Alguns dispositivos opcionais, tais como monitores externos, impressoras e dispositivos ligados a conectores paralelos devem ser ligados *antes* do notebook.
- Verifique se:
    - ❏ O dispositivo está ligado à tomada, à porta ou ao conector correctos.
    - ❏ Todas as ligações dos dispositivos estão firmes.
    - ❏ O dispositivo está a receber a energia eléctrica apropriada.
    - ❏ Os controladores correctos dos dispositivos estão instalados.
- Instale a versão mais recente da ROM (memória somente de leitura) do sistema. Para obter mais informações, consulte a documentação específica do modelo.

O software está a funcionar anormalmente?

Se seu software não estiver a funcionar normalmente:

- Reinicie o notebook.
- Execute uma procura de vírus.

  Quando utiliza o notebook para acesso a redes ou à Internet, a máquina fica exposta a vírus informáticos. Esses vírus podem desactivar o sistema operativo, as aplicações ou os utilitários, ou ainda provocar o mau funcionamento dos mesmos. O software antivírus pode detectar a maior parte dos vírus, destruí-los e, muitas vezes, reparar qualquer dano que eles possam ter causado.

  O software antivírus é fornecido com alguns notebooks e pode ser adquirido para todos os equipamentos na maioria das lojas de artigos electrónicos e computadores. Para obter mais informações acerca de como executar procuras de vírus, consulte a documentação fornecida com o software antivírus.
- Certifique-se de que há espaço disponível suficiente na unidade de disco rígido. Para obter informações acerca de como visualizar o espaço disponível, consulte a ajuda online ou a documentação impressa do sistema operativo.
- Elimine a última aplicação instalada.

- Faça cópias de segurança de seus ficheiros de dados e, em seguida, repare ou reinstale o software.
    - ❏ Para reparar ou reinstalar o sistema operativo ou algum utilitário ou aplicação da HP, utilize os CDs de restauro fornecidos com o notebook.

      As instruções de utilização dos CDs para reparar ou reinstalar o software encontram-se disponíveis em todos os modelos de notebook. Em alguns modelos, essas instruções estão incluídas no pacote de CDs de restauro. Em outros, as instruções são fornecidas na documentação específica do modelo, tal como no *Manual de software* ou no *Guia de referência.*
    - ❏ Para reparar ou reinstalar o software que não foi pré-carregado ou pré-instalado, siga as instruções da documentação fornecida com o software.



ATENÇÃO: Para evitar danos aos ficheiros e para ter a certeza de que são instalados os controladores correctos, restaure ou reinstale o software apenas quando o notebook estiver ligado a alguma fonte de alimentação externa através do transformador CA ou do cabo CC opcional. Não efectue o reparo ou restauro de software enquanto o notebook estiver ancorado ou a funcionar com energia da bateria. Durante a reinstalação:

- Não desligue o notebook da fonte de alimentação externa.
- Não encerre o notebook.
- Não remova ou insira unidades.
- Não adicione ou remova quaisquer dispositivos internos ou externos.

Encontrar a ajuda necessária

Ajuda do notebook

Para ter acesso à janela Centro de ajuda e suporte:

- No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Ajuda.
- No Windows XP, seleccione Iniciar > Ajuda e suporte.

O Centro de ajuda e suporte é um recurso abrangente para entrar em contacto com um especialista de suporte da HP, descarregar softwares ou suas actualizações e gerir o sistema do computador. Os recursos de gestão do sistema podem ajudar no uso, optimização e personalização, bem como na resolução de problemas de hardware, sistema operativo e outros softwares do notebook.

As instruções apresentadas no ecrã são fornecidas para todos os tópicos.

Ajuda da documentação

Para obter ajuda acerca do sistema operativo:

- No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Ajuda.
- No Windows XP, seleccione Iniciar > Ajuda e suporte.

Consulte também a ajuda online ou a documentação impressa do sistema operativo. Para obter ajuda adicional acerca do sistema operativo, visite o site da Microsoft na Web: http://www.microsoft.com.

Para aplicações ou utilitários de ajuda: Abra o software e, em seguida, seleccione o opção Ajuda. A opção de ajuda pode ser um botão ou item de menu identificado como "Ajuda" ou como um ícone de ponto de interrogação. Pode aceder a alguns ficheiros de ajuda premindo a tecla **F1** (ou **f1**).

Para obter ajuda para hardwares opcionais: Consulte a documentação fornecida com o dispositivo. Essa documentação poderá ser impressa, estar em CDs ou dentro do software do dispositivo. Alguns documentos de dispositivos incluem secções de resolução de problemas, bem como instruções gerais.

Para obter ajuda específica para o notebook:

- No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Ajuda.
- No Windows XP, seleccione Iniciar > Ajuda e suporte.

Consulte também os manuais específicos do modelo, fornecidos com seu notebook. Esses manuais variam consoante o modelo. Entre os títulos comuns incluem-se: *Guia de inicialização, Manual de hardware, Manual de software* e *Guia de referência.* Os manuais específicos dos modelos poderão ser impressos ou estar no CD *Documentation Library (Biblioteca de documentação).*

Para obter ajuda para resolver problemas gerais: Este manual oferece sugestões gerais de resolução de problemas. Essas sugestões aplicam-se à maioria dos notebooks, porém não incluem informações de procedimentos específicos do modelo.

Ajuda da World Wide Web

A maioria dos fabricantes de hardware e software fornece informações vastas acerca de como resolver problemas em seus sites na Web e fornece os mesmos nas embalagens ou na documentação.

No site da HP, pode navegar pelas informações de referência ou enviar perguntas via email para especialistas de suporte ao cliente. Para aceder à área de suporte do site na Web, utilize seu navegador web para visitar:

http://www.hp.com/support

Para aceder a áreas específicas directamente do site da HP, a HP recomenda que utilize as ligações do utilitário Centro de ajuda e suporte. Para ter acesso ao utilitário:

- No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Ajuda.
- No Windows XP, seleccione Iniciar > Ajuda e suporte.

Ajuda pelo telefone

Preparar para efectuar chamadas para o suporte técnico

Para que possamos fornecer uma resolução para o problema o mais rápido possível, tenha os seguintes itens disponíveis quando chamar:

- O notebook.
- O número de série e a descrição do modelo, que são fornecidas nas etiquetas fixadas ao notebook.
- A data de aquisição impressa na factura.
- As condições em que ocorreu o problema.
- As mensagens de erro apresentadas.
- A marca e o modelo da impressora opcional que está a utilizar.
- O número da versão do sistema operativo e número de registo. Para visualizar o número da versão do sistema operativo e o número de registo:
    - No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Definições > Painel de controlo > Sistema > separador Geral.
    - No Windows XP, seleccione Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção > Sistema > separador Geral.

Aceder aos números de telefone de suporte ao cliente

Para obter uma lista dos números de telefone de suporte ao cliente em todo o mundo:

- Consulte o folheto impresso *Worldwide Telephone Numbers (Números de telefone de todo o mundo)*, somente em inglês, fornecido com o notebook.
- Visualize os números de telefone de suporte ao cliente no ecrã:
  - No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Definições > Painel de controlo > ícone Sistema. Em seguida, próximo da extremidade inferior da janela Propriedades do sistema, seleccione o botão Informações sobre o suporte.
  - No Windows XP, seleccione Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção > ícone Sistema. Em seguida, próximo da extremidade inferior da janela Propriedades do sistema, seleccione o botão Informações sobre o suporte.
- Obtenha os números de telefone no site da HP na web: http://www.hp.com.

Ajuda de fornecedores de serviço

Para contactar algum fornecedor de serviço da HP próximo de si, consulte o folheto *Worldwide Telephone Numbers (Números de telefone de todo o mundo)*, somente em inglês, fornecido com o notebook. Para obter o melhor serviço:

- Forneça todas as informações listadas anteriormente na secção "Preparar para efectuar chamadas para o suporte técnico" deste capítulo.
- Remova ou divulgue todas as palavras-passe.

2

Problemas e soluções

Antes de iniciar

Este capítulo contém soluções gerais para problemas que o seu notebook pode apresentar. Tente solucionar um problema de cada vez. Caso um problema apresente várias soluções, execute-as na ordem em que lhe são apresentadas.

Como os problemas e as soluções listadas são *gerais:*

- Os problemas e as soluções aplicam-se à maioria dos notebooks, mas não a todos. É possível que alguns problemas e soluções não sejam aplicáveis ao seu modelo.

  Por exemplo, alguns modelos não apresentam botões de controlo do volume ou não dispõem compartimentos de unidades. Caso a solução do problema envolva hardwares ou softwares que não estão disponíveis em seu modelo, tente outras soluções.

- As soluções não incluem os procedimentos pormenorizados que possam variar em cada modelo. Para obter informações pormenorizadas acerca de procedimentos projectados especificamente para determinados modelos, consulte a documentação correspondente fornecida com o notebook.

  Por exemplo, caso seja sugerido em uma solução que deve actualizar a ROM do sistema, talvez seja necessário consultar o guia denominado *Manual de software* ou *Guia de referência* para obter as respectivas instruções para o seu modelo.

- As informações acerca dos problemas e suas soluções incluem termos alternativos para recursos semelhantes.

  Por exemplo, alguns modelos apresentam botões e, outros, interruptores de alimentação. Como os interruptores e botões de alimentação apresentam funções semelhantes, talvez lhe seja sugerida a solução "prima o botão de alimentação (ou faça deslizar o interruptor de alimentação)".

Problemas de áudio

Não é possível ouvir sons

- Para aumentar o volume, prima o respectivo botão.
- Faça duplo clique no ícone do altifalante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de verificação Tudo sem som.
- Prima o botão silenciar. Deve ouvir sons quando a luz de silenciar estiver apagada.
- Verifique se nenhum headset, altifalante externo ou auscultador está ligado ao notebook. Esses dispositivos silenciam os altifalantes internos. Caso algum desses dispositivos esteja ligado ao notebook, utilize-o ou desligue-o.
- Quando está a utilizar o notebook no modo MS-DOS (por exemplo, ao executar jogos em MS-DOS), o som poderá ficar errático. Para optimizar os recursos de som do seu notebook, utilize somente aplicações Windows.

Não é possível gravar sons

- Se o microfone interno não gravar e houver microfone externo ligado ao sistema, desligue ou utilize esse microfone externo. Na maioria dos modelos, os microfones externos ligados ao equipamento desactivam o microfone interno.
- Ligue o microfone externo. Alguns modelos não dispõem de microfone interno.
- Verifique as definições de seu software gravador de sons, especialmente a fonte e as definições do volume de gravação. Para aceder à maioria das aplicações de gravação de sons, seleccione Iniciar > Todos os programas (ou Programas) > Acessórios > Multimédia (ou Entretenimento) e, em seguida, seleccione a aplicação de gravação de som.

Problemas de alimentação e bateria



Consulte também os itens relacionados à alimentação na secção "Lista de soluções rápidas", do capítulo "Ajuda disponível".

O notebook não liga

- Ligue o notebook a alguma tomada eléctrica utilizando o transformador CA. Certifique-se de que todas as ligações estão firmes e que a tomada eléctrica está a fornecer alimentação apropriada. Se o notebook falhar ao ligar e a bateria estiver instalada, é possível que ela esteja avariada. Remova-a do notebook.
- Se o notebook estiver extremamente quente, frio ou húmido, volte-o a algum ambiente dentro das especificações fornecidas com a documentação específica do modelo. Ao voltar ao trabalho, certifique-se de que os ventiladores não estão obstruídos.
- Caso tenha adicionado algum módulo de memória, remova-o. Pois pode ser incompatível com seu notebook. Consulte as especificações do módulo de memória na documentação própria do modelo.

O notebook desliga-se inesperadamente

- Se o notebook desligar imediatamente depois de ter sido ligado, é possível que a bateria esteja muito fraca. Ligue o notebook à alimentação externa e, em seguida, recarregue ou substitua a bateria.
- Se o notebook desligar enquanto está sem supervisão, o sistema poderá iniciar a hibernação. Para restaurar desse modo, prima o botão de alimentação (ou faça deslizar o interruptor de alimentação).
- Se o notebook desligar ou iniciar o modo de suspensão *e* aquecer muito, é possível que a temperatura máxima de funcionamento tenha sido excedida. Deixe o notebook arrefecer. Em seguida, sempre que utilizá-lo, certifique-se de que todos os ventiladores não estão obstruídos.

Os indicadores exibem informações de estado de bateria fraca

Os indicadores de bateria fraca variam consoante o modelo e as definições. Os mais comuns incluem alarmes audíveis, mensagens no ecrã e luzes que piscam ou mudam de cor.

- Para interpretar ou definir indicadores de bateria fraca, consulte a documentação impressa ou ajuda online específica do modelo ou do sistema operativo.
- Para responder a indicadores de bateria de carga fraca:
    - Se seu trabalho permanecer no ecrã, guarde-o e, em seguida, inicie a hibernação. Para continuar a trabalhar, ligue o notebook a alguma fonte de alimentação externa. Certifique-se de substituir ou recarregar a bateria antes de colocar o notebook em funcionamento novamente com a alimentação da mesma.
    - Se o ecrã estiver em branco, é possível que o notebook tenha iniciado a hibernação. Para continuar a trabalhar, ligue o notebook a alguma fonte de alimentação externa e, em seguida, restaure da hibernação. Certifique-se de substituir ou recarregar a bateria antes de colocar o notebook em funcionamento novamente com a alimentação da mesma.
    - Caso perca seus trabalhos não guardados depois de restaurar a alimentação, é possível que o notebook não tenha iniciado a hibernação porque esse recurso estava desactivado. A HP recomenda firmemente que trabalhe em seu notebook com a alimentação da bateria somente quando a hibernação estiver activada. Para activar a hibernação:
        - No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Definições > Painel de controlo. Faça duplo clique em Opções de energia, seleccione o separador Hibernar e, em seguida, seleccione a caixa de verificação Activar o suporte para hibernação.
        - No Windows XP, seleccione Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção > ícone Opções de energia. Seleccione o separador Hibernar e, em seguida, a caixa de verificação Activar o suporte para hibernação.

A bateria não carrega

- É possível que a bateria já esteja totalmente carregada. Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca de como determinar o estado da bateria.
- Se a bateria estiver extremamente aquecida ou fria, deixe que atinja a temperatura ambiente.
- Certifique-se de que o seu notebook está ligado à fonte de alimentação CA, que todas as ligações estão firmes e que essa fonte está a fornecer os níveis apropriados de energia.
- Se estiver a utilizar transformadores CA:
  - Certifique-se de que o transformador CA a ser utilizado foi o fornecido com o notebook ou é o de substituição fornecido pela HP.
  - Se o transformador estiver ligado a alguma extensão eléctrica, desligue-o dessa extensão e ligue-o directamente na tomada.
- Certifique-se de que a bateria está introduzida correctamente e, se necessário em seu modelo de notebook, fixa no lugar.
- Substitua a bateria. É possível que esteja avariada ou que tenha atingido o final de sua vida útil. O tempo da vida útil da bateria varia, pois é afectada pelos níveis de energia e pelas práticas de manutenção e armazenamento.
  - Para obter informações acerca de como prolongar a vida de sua bateria, consulte as secções de bateria e fornecimento de energia na documentação específica de seu modelo.
  - Para obter informações acerca da garantia da bateria, consulte a respectiva documentação fornecida com o notebook ou bateria opcional.

Bateria quente após o carregamento

Não é necessária qualquer acção. É normal o aquecimento da bateria durante o carregamento.

A apresentação da carga da bateria parece imprecisa

- Se somente a apresentação do tempo restante parecer imprecisa, não será necessária qualquer acção.

  A apresentação do tempo restante indica o tempo aproximado de funcionamento da bateria *se a mesma continuar a fornecer energia no nível actual.* Por exemplo, o tempo restante diminuirá se iniciar a reprodução de DVDs ou cópias de segurança em placas CompactFlash e aumentará caso interrompa a reprodução de DVDs ou a cópia de segurança esteja concluída.

  Se a apresentação do tempo restante parecer imprecisa e mesmo quando o nível de uso de energia for constante, consulte "Para aumentar a precisão dos indicadores de carga das baterias", mais adiante nesta secção.
- Para aumentar a precisão dos indicadores de carga das baterias:
  - ❏ Carregue totalmente a nova bateria antes de utilizá-la para colocar o notebook em funcionamento.
  - ❏ Antes de carregar a bateria, utilize-a normalmente até a mesma ter apenas 10 por cento da carga completa.
  - ❏ Quando carregar baterias, carregue-as completamente.
  - ❏ Calibre a bateria, principalmente se não a tiver utilizado durante um mês ou mais. Para obter mais informações, consulte a documentação específica do modelo.
- Substitua a bateria. É possível que esteja avariada ou que tenha atingido o final de sua vida útil. Sua vida útil varia de acordo com os procedimentos de manutenção e uso da energia da mesma.
  - ❏ Para obter informações acerca de como prolongar a vida de sua bateria, consulte as secções de bateria e fornecimento de energia na documentação específica de seu modelo.
  - ❏ Para obter informações acerca da garantia da bateria, consulte a respectiva documentação fornecida com o notebook ou bateria opcional.

O tempo de duração da bateria é menor que o esperado

Consulte a documentação específica do modelo para obter informações relativamente a:

- Procedimentos e definições para conservação da bateria.
- Ambiente e procedimentos para o armazenamento da bateria.
- Especificações do ambiente operativo do notebook.

Não é possível iniciar o modo de suspensão

Consulte a documentação específica do modelo para obter informações relativamente a:

- Como as médias de unidade, tais como CDs ou DVDs, afectam o modo de suspensão.
- Como infravermelhos afectam a suspensão.

Não é possível iniciar o modo de hibernação

- Certifique-se de que esse modo está activado. Para activar a hibernação:
    - ❏ No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Definições > Painel de controlo. Faça duplo clique em Opções de energia, seleccione o separador Hibernar e, em seguida, seleccione a caixa de verificação Activar o suporte para hibernação.
    - ❏ No Windows XP, seleccione Iniciar > Painel de controlo > Desempenho e manutenção > ícone Opções de energia. Seleccione o separador Hibernar e, em seguida, a caixa de verificação Activar o suporte para hibernação.
- Certifique-se de que os tempos de espera da hibernação não estejam definidos em Nunca. Para aceder às definições de tempos de espera da hibernação:
    - ❏ No Windows 2000 Professional, seleccione Iniciar > Definições > Painel de controlo. Faça duplo clique em Opções de energia e, em seguida, seleccione o separador Esquemas de energia.
    - ❏ No Windows XP, seleccione Iniciar > Painel de controlo > ícone Desempenho e manutenção > separador Esquemas de energia.
- Consulte a documentação específica do modelo para obter informações relativamente a:
    - ❏ Como as médias de unidade, tais como CDs ou DVDs, afectam o modo de hibernação.
    - ❏ Como infravermelhos afectam a hibernação.

Problemas em CDs ou DVDs

Em alguns notebooks, a unidade de CD ou DVD é amovível. Em outros, essas unidades deverão ser removidas somente por algum fornecedor de serviços autorizado.



Para evitar danos às unidades de CD ou DVD e ao notebook, não as remova a menos que esteja certo de que tais unidades são amovíveis. Se a sua documentação específica do modelo não incluir instruções acerca da introdução e remoção dessas unidades, não as remova.

O sistema não reconhece unidades de CDs ou DVDs

- Certifique-se de que os controladores correctos dos dispositivos estão instalados.
- Actualize a ROM do sistema.
- Se o notebook estiver a executar uma versão comercial do sistema operativo e a unidade foi introduzida com o sistema ligado, em suspensão ou em hibernação; encerre-o. Enquanto seu equipamento estiver desligado, remova e, em seguida, introduza a unidade novamente. Então, ligue-o.
- Execute uma procura de vírus.
- Se a unidade de CD ou DVD de seu notebook for amovível:
    - ❏ Remova a unidade e, em seguida, introduza-a novamente, conforme instruído na documentação específica do modelo.
    - ❏ Verifique se essa unidade não está com defeito. Para tal, utilize outro compartimento de unidades.
    - ❏ Verifique se o compartimento de unidades não está com defeito. Para tal, utilize outra unidade no mesmo compartimento.

O equipamento não emite sons de alerta ao introduzir unidades de CD ou DVD

Se o notebook is estiver desligado, em suspensão ou em hibernação, não é necessária qualquer acção. O equipamento emite sinais audíveis que informam da introdução ou remoção bem sucedida de unidades somente quando está ligado.

O notebook não pode arrancar por meio de CDs ou DVDs

- Deixe passar mais tempo. O arranque por CDs ou DVDs pode levar até 30 segundos ou mais.
- Certifique-se de que o CD ou DVD é de arranque.
- Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca de como activar a unidade como dispositivo de arranque.
- Se a unidade for amovível e, no momento, estiver inserida no replicador de portas opcional, introduza-a no compartimento de unidades do notebook.

O notebook não pode ler CDs ou DVDs

- Deixe passar mais tempo. Pode levar até 30 segundos ou mais para que a unidade determine o tipo de média que foi introduzida.
- Certifique-se de que o CD ou DVD com apenas um lado de leitura tenha sido introduzido com a etiqueta voltada para cima.
- Certifique-se de que o CD ou DVD tenha sido inserido conforme instruído na documentação específica do modelo.
- Certifique-se de que o CD ou DVD é compatível com a unidade. Por exemplo, pode reproduzir CDs em unidades de DVD, mas não pode reproduzir DVDs em unidades de CD.

- Altere as definições regionais da unidade. Para obter instruções acerca de como proceder, consulte a documentação específica do modelo ou, caso esteja a utilizar algum software de DVD opcional, consulte a documentação correspondente.
- Limpe o CD ou o DVD.
- Remova o CD ou DVD, reinicie o notebook e, em seguida, introduza-o novamente.
- Caso tenha criado o CD ou DVD, tente utilizar marcas diferentes.

Os filmes em DVD não preenchem o ecrã

Alguns DVDs com frente e verso apresentam formatos diferentes em cada lado (padrão ou widescreen). No formato widescreen, aparecem faixas negras em cima e em baixo no ecrã. Para visualizar o formato padrão, vire e, em seguida, reproduza o DVD.

A reprodução do DVD é errática

- Feche todos os demais programas enquanto estiver a reproduzir o DVD. Talvez seja necessário reiniciar o Windows para libertar todos os recursos.
- Reproduza o DVD enquanto estiver a executar o notebook com alimentação externa. Do contrário, altere o Esquema de energia do sistema operativo para fornecer alimentação adicional ao equipamento enquanto estiver a trabalhar com a energia da bateria.
- Caso o vídeo seja danificado durante o início da reprodução:
    - Deixe passar algum tempo para o sistema processar o material dos direitos do autor no início do DVD.
    - Interrompa e, em seguida, reinicie o filme em DVD.
- Limpe o DVD.

Os modos de suspensão ou hibernação afectam a reprodução do CD ou DVD

Caso inicie a suspensão ou hibernação durante a reprodução de CDs ou DVDs, poderá haver uma interrupção ou diminuição da qualidade da reprodução.

- Remova o CD ou DVD da unidade antes de iniciar o modo de suspensão ou hibernação.
- Se o modo de suspensão ou hibernação for iniciado durante a reprodução de CDs ou DVDs, restaure desses modos e, em seguida, reinicie o notebook.

É exibido o código de erro de região em DVD

Altere as definições regionais da unidade. Poderá haver um número limitado de vezes para mudar as definições regionais. Para obter instruções, consulte a documentação específica do modelo ou, caso esteja a utilizar software de DVD opcional, consulte a documentação correspondente.

Problemas na placa de memória digital e memory stick

Esta secção discute os problemas que poderá encontrar enquanto estiver a utilizar a placa SD (Secure Digital), MMC (placa multimédia), CompactFlash, Memory Stick ou outros produtos digitais de armazenamento. As ranhuras compatíveis com esses produtos variam consoante do modelo do notebook. Por exemplo, alguns notebooks apresentam uma ranhura de média digital integrada (Integrated Digital Media Slot) ou o leitor de memória integrado (Integrated Memory Reader). Outros modelos apresentam a ranhura da placa SD ou da placa CompactFlash. As informações contidas nesta secção aplicam-se à maioria dos produtos de memória digital.

Para obter informações acerca de como resolver problemas da RAM (memória de acesso aleatório) e como utilizar módulos de memória, consulte a secção "Problemas na memória".

O notebook não aceita placas de memória digital ou memory stick

Muitas ranhuras que aceitam as placas de memória digital ou memory stick são compatíveis somente com formatos digitais específicos. Por exemplo, a ranhura identificada como pertencente à placa CompactFlash poderá dispor de um leitor compatível somente com placas CompactFlash. A ranhura identificada como pertencente à placa SD poderá dispor de um leitor compatível somente com placas SD e MMCs. Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca de quais produtos são compatíveis com os recursos de memória digital de seu notebook.

Poderá obter um adaptador compatível com vários tipos de produtos de memória digital na maioria das lojas de artigos electrónicos e computadores. Pode utilizar a maioria desses adaptadores em qualquer modelo de notebook.

Não é possível ouvir os alertas da memória digital

- Para aumentar o volume, prima o respectivo botão.
- Faça duplo clique no ícone do altifalante na barra de tarefas e, em seguida, certifique-se de que a caixa de verificação Tudo sem som está vazia.
- Prima o botão silenciar no notebook e verifique se a respectiva luz está apagada. Deve ouvir sons quando essa luz estiver apagada.
- Verifique se nenhum headset, altifalante externo ou auscultador está ligado ao notebook. Esses dispositivos desactivam os altifalantes internos. Caso um desses dispositivos esteja ligado ao notebook, utilize-o ou desligue-o.

O notebook não reconhece placas de memória digital ou memory stick

- Remova e reintroduza a placa de memória digital ou memory stick.
- Reinicie o notebook.
- Verifique se a placa de memória digital ou memory stick está a funcionar correctamente. Para tal, tente utilizar o produto em outro notebook.

A placa de memória digital ou memory stick não funciona e não é possível ouvir alertas

- Verifique se esses produtos estão inseridos correctamente. Deve inserir as placas digitais com a etiqueta voltada para cima.
- Verifique se esses produtos estão configurados correctamente. Para obter informações acerca da configuração, consulte a documentação do produto digital. A documentação específica de alguns modelos poderá conter informações adicionais.
- Verifique se a placa de memória digital ou memory stick está a funcionar correctamente. Para tal tente utilizar o produto em outro notebook.
- Se estiver a tentar aceder a placa de armazenamento digital ou memory stick:
    - Verifique se está a utilizar a designação correcta da unidade.
    - Verifique se as placas de memória digital ou memory stick foram formatadas correctamente. Para obter informações acerca da formatação, consulte a documentação do produto.

Problemas de visualização

O ecrã está em branco

- Toque ou mova o dispositivo indicador (painel táctil, indicador ou rato externo opcional).
- Saia da suspensão ou restaure da hibernação.
- Caso o notebook esteja extremamente quente ou frio, deixe atingir a temperatura ambiente.
- Comute a imagem para o ecrã externo ou do notebook. Para obter informações:
  - ❑ Consulte a documentação específica do modelo.
    - ◆ Alguns modelos apresentam teclas de acesso que comutam a imagem entre o ecrã do notebook e os dispositivos externos opcionais, tais como monitores ou câmaras de vídeo.
    - ◆ Alguns modelos apresentam parâmetros no utilitário de configuração, Setup utility, que afectam a localização do ecrã.
  - ❑ Consulte a ajuda online ou a documentação impressa do sistema operativo. Alguns sistemas operativos apresentam o recurso Extended Desktop (Ambiente de trabalho ampliado) que afectam a localização do ecrã.

Os ícones do ambiente de trabalho são muito grandes ou muito pequenos

Utilize os parâmetros no sistema operativo para ajustar o tamanho do ícone. Ícones maiores são mais fáceis de ler. A selecção de ícones menores permite a visualização de mais deles no ambiente de trabalho.

Os caracteres estão fracos ou difíceis de ler

- Caso o notebook esteja sob a luz directa do sol, mude de posição ou incline o ecrã.
- Aumente a luminosidade do ecrã. Alguns modelos apresentam teclas de acesso que controlam a luminosidade do ecrã.
- Ajuste as definições do ecrã em seu sistema operativo. Por exemplo, para que os caracteres do ecrã apareçam maiores ou menores, ajuste os parâmetros de resolução.
- Se os caracteres estiverem imperceptíveis ou o ecrã piscar somente quando o monitor externo estiver ligado ao notebook, reinicie-o. Em seguida, diminua a resolução do ecrã do monitor externo, conforme instruído na respectiva documentação ou no sistema operativo.

Problemas no dispositivo FireWire (IEEE 1394)

O conector de barramento serial em alta velocidade disponível em alguns notebooks poderá estar identificado na documentação específica do modelo como o *conector FireWire* ou o *conector 1394.* As informações contidas nesta secção aplicam-se aos conectores com o mesmo nome.

O dispositivo FireWire não funciona

- Certifique-se de que o dispositivo FireWire está ligado numa tomada eléctrica, bem como no respectivo conector do notebook.
- Verifique se o dispositivo está a funcionar adequadamente. Para tal, ligue o conector FireWire em outro sistema.
- Verifique junto ao fabricante do dispositivo se está a utilizar os controladores correctos.
- Use o utilitário Gestor de dispositivos do seu sistema operativo para verificar e resolver conflitos de recursos.

O conector FireWire apresenta somente 4 pinos

O conector FireWire em seu notebook poderá ser diferente do mesmo conector para desktops. Frequentemente, esses computadores apresentam conectores FireWire de 6 pinos e os notebooks apresentam conectores de 4 pinos. Para ligar algum dispositivo FireWire com o cabo de 6 pinos em seu notebook:

- Substitua o cabo de 6 pinos do dispositivo por um cabo de 4 pinos.
- Utilize um adaptador de 6 para 4 pinos.

Poderá obter o cabo de 6 pinos ou o adaptador para 4 pinos na maioria das lojas de artigos electrónicos e computadores.

O dispositivo FireWire acoplado ao notebook com o cabo de 4 pinos deverá ser ligado à fonte de energia externa, bem como ao notebook.

Problemas com jogos

O jogo deixa de responder ou fica bloqueado frequentemente

- Volte a instalar o jogo, tendo em atenção todas as definições e selecções padrão relativas ao modelo. Em seguida, reinicie o jogo.
- Verifique se seu modelo atende aos requisitos de hardware e software do jogo. Para obter informações acerca desses requisitos, consulte a documentação do jogo, visite o site do fabricante ou contacte-o.

Os sons do jogo estão erráticos

Se estiver a executar o jogo no MS-DOS, o som poderá ser errático. Para optimizar os recursos de som do seu notebook, utilize somente jogos baseados em Windows.

Problemas na unidade de disco rígido



A unidade de disco rígido *principal* é a unidade localizada no respectivo compartimento; a unidade de disco rígido *secundária* opcional é a que se encontra no compartimento adicional. Esse compartimento poderá ser o MultiBay do notebook, o compartimento do replicador de portas ou outro compartimento externo.

Não é possível aceder à unidade de disco rígido principal

O DriveLock, ou outro software de protecção de unidades, poderá estar a proteger a unidade. Para obter informações acerca de procedimentos de gestão da segurança, consulte na documentação específica do modelo, as secções de segurança, palavras-passe ou utilitários de configuração.

Não é possível reconhecer a unidade de disco rígido principal

Substitua a unidade:

- Caso a documentação específica do seu modelo apresente instruções acerca de como efectuar os procedimentos de substituição da unidade de disco rígido principal, siga essas instruções cuidadosamente.
- Caso a documentação específica de seu modelo não apresente tais instruções, consulte o folheto *Worldwide Telephone Numbers (Números de telefone de todo o mundo)*, fornecido com o notebook, para contactar fornecedores de serviço.

Não é possível reconhecer a unidade de disco rígido secundária

- Remova e, em seguida, reintroduza a unidade de disco rígido secundária exactamente conforme instruído na documentação específica do modelo de seu notebook, ou consulte a documentação do replicador de porta ou do compartimento externo. Certifique-se de que a unidade está encaixada com firmeza no compartimento.
- Caso tenha introduzido a unidade secundária enquanto o notebook estava ligado, no modo de suspensão ou hibernação, reintroduza-a depois de encerrar o sistema. Sempre encerre o notebook antes de remover ou introduzir unidades de disco rígido.
- Para certificar-se de que o problema reside na unidade secundária, experimente instalar outra unidade no compartimento.

Não é possível inicializar o notebook pela unidade de disco rígido secundária

- Inicie o notebook pela unidade de disco rígido principal.
- Consulte a documentação especifica do modelo para obter informações acerca de como ajustar a sequência de inicialização, algumas vezes denominada ordem de arranque.
- Se a unidade estiver no replicador de portas, introduza-a no MultiBay do notebook.

Problemas na comunicação por infravermelhos

 A comunicação por infravermelhos é controlada pelo sistema operativo. Para implementar algumas das soluções oferecidas nesta secção e para executar procedimentos adicionais de resolução de problemas, pode ser necessário consultar a documentação impressa do seu sistema operativo ou a ajuda online. Se estiver a utilizar software de infravermelho opcional, consulte também a documentação fornecida com o programa.

Não é possível estabelecer ligações por infravermelhos

- Consulte também "O notebook não transmite ou recebe dados", mais adiante nesta secção.
- Se seu notebook ou o equipamento de destino estiver em suspensão, saia desse modo.
- Certifique-se de que apenas uma aplicação está a utilizar essa porta.
- Certifique-se de que o software de infravermelhos que está a utilizar em seu notebook está instalado apropriadamente e activado no dispositivo de destino. Em alguns modelos, a porta de infravermelhos do notebook estará completamente activada sempre que o mesmo estiver ligado. Em outros, a porta deve ser activada manualmente.
- Verifique se o dispositivo de destino é compatível com a IrDA e com o hardware e software de seu notebook. Tais informações são fornecidas, geralmente, na documentação do dispositivo ou no site do fabricante.
- Tente utilizar outra definição da porta COM.
- Verifique se as definições de velocidade de transmissão, número de bits, bytes de paragem e conflito de paridade são idênticas em seu notebook e no dispositivo de destino.

O notebook não transmite ou recebe dados

- Aproxime as portas de infravermelhos. Estas não devem estar afastadas mais de 1 metro.
- Posicione as portas de infravermelhos directamente voltadas uma para a outra. Uma vez que o ângulo de captura máximo é de 30 graus, as portas devem estar alinhadas a não mais de 15 graus em relação ao centro.
- Se luz do sol directa, lâmpada fluorescente economizadora ou luz incandescente intermitente próxima das ligações de infravermelhos estiverem no alcance das portas de infravermelhos:
    - Remova ou bloqueie as fontes de luz que possam interferir.
    - Aproxime as portas de infravermelhos.
- Certifique-se de que não há nenhum outro dispositivo adicional de infravermelho, controlo remoto ou dispositivos sem fio tais como, auscultadores, headsets ou telefones celulares direccionados para a porta.
- Remova quaisquer objectos, incluindo papéis soltos, entre as portas de infravermelhos que possam interferir na transmissão.
- Certifique-se de que nenhuma das unidades mova-se durante a transmissão. Até mesmo vibrações fortes poderão impedir ou interromper transmissões.
- Limpe as duas portas de infravermelhos com panos limpos e sem pêlos.
- Seleccione uma velocidade de transmissão baixa e fixa em ambos os dispositivos. Essa taxa de velocidade deverá ser idêntica nos dois dispositivos.

O modo de suspensão impede a transmissão por infravermelhos

O modo de suspensão não é compatível com a transmissão de infravermelhos.

- Não é possível iniciar a transmissão se o notebook que está a receber ou transmitir dados estiver no modo de suspensão. Certifique-se de que ambos os equipamentos estejam ligados.
- Se entrar no modo de suspensão durante a transmissão, o processo é interrompido. Em alguns modelos, a transmissão é reiniciada quando o notebook sai do modo de suspensão. Em outros modelos, deve-se reiniciar a transmissão de forma manual.

Problemas de Internet



As informações fornecidas nas secções "Problemas com o modem" "Problemas na rede" ou "Problemas em dispositivos LAN sem fio (WLAN)" também poderão ser de utilidade.

Não é possível estabelecer ligação à Internet

- Verifique se seu serviço ISP não foi interrompido.
- Verifique suas definições de Internet.
- Contacte o seu fornecedor de serviços ISP para obter assistência.

Os botões da Internet não respondem

Alguns modelos incluem um ou mais botões que fornecem acesso directo à Internet. Os nomes desses botões variam consoante o modelo. As informações contidas nesta secção aplicam-se aos botões geralmente denominados botões Easy Access ou Quick Launch. Se os botões da Internet em seu notebook não responderem:

- Verifique se seu serviço ISP não foi interrompido.
- Volte a estabelecer ligação com o ISP e tente utilizar novamente os botões da Internet.
- Consulte as informações acerca das definições dos botões da Internet na documentação específica do modelo.

Não é possível pesquisar um determinado site na Web

- Verifique o URL ou tente outro URL.
- Visite o site mais tarde. É possível que o site esteja com problemas técnicos ou com muitos visitantes.

Problemas com o teclado e com os dispositivos indicadores

 Muitas das acções dos dispositivos indicadores são controladas pelas definições do rato no sistema operativo. Para alterar o ponteiro ou a velocidade de clique, adicione ou remova o rasto do rato ou ajuste outras definições de dispositivos indicadores. Para tal, consulte a documentação impressa do seu sistema operativo ou a ajuda online. Se estiver a utilizar rato opcional externo, consulte também a respectiva documentação.

As teclas do teclado do notebook ficam presas ou não respondem

Limpe o teclado conforme instruído na documentação específica do modelo. Geralmente, essas instruções de manutenção são fornecidas no guia *Manutenção, expedição e viagem*, contido no CD *Documentation Library (Biblioteca de documentação)*. Em alguns modelos, as instruções de manutenção do teclado encontram-se num outro guia, como o *Manual de hardware* ou o *Guia de referência.*

Teclas ordenadas estão a escrever caracteres incorrectos

Altere as definições de idioma, conforme descrito nas publicações específicas do modelo, *Guia de inicialização, Guia de referência* ou na documentação impressa ou ajuda online do sistema operativo.

As teclas de letras estão a escrever números

Desactive o teclado numérico do notebook, conforme instruído na documentação específica do modelo. Sua documentação poderá descrever o teclado numérico do notebook como o "teclado numérico incorporado" ou "teclado numérico interno".

O teclado numérico não funciona

- Desactive o teclado numérico do notebook, conforme instruído na documentação específica do modelo. Sua documentação poderá descrever o teclado numérico como o "teclado numérico incorporado" ou "teclado numérico interno".
- Se houver algum teclado numérico opcional externo ligado ao sistema, utilize-o. Do contrário, desligue esse teclado e, em seguida, utilize o teclado numérico do notebook.

As teclas de acesso não funcionam em teclado externos

Em alguns modelos, as teclas de acesso não são compatíveis com o teclado externo opcional. Em outros, as teclas de acesso são utilizadas de forma diferente em teclados externos. Consulte a secção acerca de teclas de acesso na documentação específica de seu modelo.

O ponteiro está descontrolado

Em alguns modelos, é normal que o ponteiro continue a mover-se por um curto período depois de libertar o indicador ou o painel táctil. Espere alguns segundos depois de remover sua mão do dispositivo indicador e o ponteiro se estabilizará.

O ponteiro move-se de modo errático enquanto escreve

- Prima o botão de activação/desactivação do painel táctil, se disponível em seu modelo, para o desactivar enquanto está a escrever.
- Limpe o painel táctil com um pano húmido e, em seguida, seque-o.
- Ajuste as definições de sensibilidade do painel táctil. Em alguns modelos, é possível aceder a essas definições por meio da janela do rato do sistema operativo. Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca das definições adicionais do painel táctil.
- Reinicie o notebook.

O dispositivo indicador não funciona

- Se houver um rato externo opcional ligado ao sistema, este poderá desactivar o dispositivo indicador. Alguns modelos incluem um utilitário, com frequência denominado utilitário de configuração ou Setup utility, que permite determinar que o sistema responda tanto ao rato externo como ao dispositivo indicador.
- Caso seu notebook disponha do painel táctil e do dispositivo indicador, certifique-se de que o equipamento está definido para responder ao dispositivo indicador.
- Reinicie o notebook.

O painel táctil não funciona

- Se disponível no notebook, prima o botão de activação/desactivação do painel táctil para o activar.
- Se houver algum rato externo ligado ao sistema, este poderá desactivar o painel táctil. Alguns modelos incluem um utilitário, com frequência denominado utilitário de configuração ou Setup utility, que permite determinar que o sistema responda tanto ao rato externo como ao painel táctil.
- Caso seu notebook disponha do dispositivo indicador e do painel táctil, certifique-se de que o equipamento está definido para responder ao painel táctil.
- Limpe o painel táctil com um pano húmido e, em seguida, seque-o.
- Ajuste as definições de sensibilidade do painel táctil. Em alguns modelos, é possível aceder a essas definições por meio da janela do rato do sistema operativo. Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca de quaisquer definições adicionais do painel táctil.
- Reinicie o notebook.

O rato externo não funciona

- Certifique-se de que o rato está ligado de forma segura ao sistema e que os controladores correctos estão instalados.
- Limpe o rato.

O rato de deslocamento PS/2 não funciona

- Em alguns modelos, o dispositivo indicador interno (indicador ou painel táctil) deverá ser desactivado antes de activar o recurso de deslocamento ou o rato externo opcional. Alguns modelos incluem um utilitário, com frequência denominado utilitário de configuração ou Setup utility, que permite determinar que o sistema desactive o dispositivo indicador interno quando ratos opcionais externos estiverem em uso.
- Desligue o rato de deslocamento, inicie o modo de suspensão e, em seguida, ligue o rato novamente. Para voltar a utilizar o painel táctil em alguns modelos, inicie o modo de suspensão ou encerre o notebook e, em seguida, desligue o rato de deslocamento.

O dispositivo indicador ou teclado USB não funciona

Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca do suporte USB.

Problemas na memória

Esta secção discute os problemas que poderá encontrar na memória RAM (memória de acesso aleatório). Para obter informações acerca de como resolver os problemas que poderá encontrar durante o uso da placa SD (Secure Digital), MMC (placa multimédia), CompactFlash, Smart Media, ou outra placa de memória digital, consulte a secção "Problemas na placa de memória digital e memory stick".

É apresentada uma mensagem de memória insuficiente

- Feche uma ou mais aplicações.
- Reinicie o notebook.

O novo módulo instalado não aumenta a memória

- Reinicie o notebook depois do término da instalação.
- Consulte as instruções acerca da instalação do módulo de memória na documentação específica do modelo. É possível que o módulo seja incompatível com seu notebook ou esteja instalado incorrectamente.

O novo módulo de memória afecta o arranque

Se o notebook não arrancar depois da instalação do novo módulo de memória, remova-o. É possível que esse módulo não seja compatível com o equipamento. Consulte as especificações do módulo de memória na documentação própria do modelo.

Problemas com o modem

 Consulte também a secção "Problemas de Internet".

Não é possível ouvir os tons de marcação

- Verifique se o cabo do modem está ligado de forma segura à tomada do telefone e à tomada RJ-11 no replicador de porta ou no notebook.
- Verifique se a tomada do telefone está a funcionar ligando o telefone a ela. Se não escutar o tom de marcação no telefone, ligue o modem à outra tomada ou contacte seu fornecedor de serviços.
- Verifique se nenhum outro modem ou telefone está a utilizar a linha telefónica. Telefones de extensão que não foram desligados podem estar a causar o problema.
- Verifique se o modo correcto de marcação (tom ou impulso) está seleccionado.
- Verifique se o modem está ligado à linha telefónica analógica, e não digital. Linhas descritas como PBX são, normalmente, linhas digitais. Linhas telefónicas descritas como linhas de dados, linhas de fax, linha de modem ou linhas telefónicas padrão são, provavelmente, linhas analógicas.
- Se não estiver em seu país, consulte na documentação do notebook a secção que fornece instruções acerca de como utilizar o modem no estrangeiro. É possível encontrá-las na documentação específica do modelo ou no manual *Modem e funcionamento em rede*.

O modem não marca correctamente

- Verifique se está a marcar o número correcto.
- Marque o número em algum telefone. Se escutar sinal de ocupação, marque o número com o modem mais tarde.

- Verifique se está a marcar todos os prefixos necessários, tais como códigos de linhas externas, longa distância e de países.
- Desactive o recurso de chamada em espera antes de marcar. Para obter o código de desactivação da chamada em espera de sua área de marcação, contacte o fornecedor de serviços de telefone local.
- Se não estiver no seu país, consulte na documentação do notebook a secção que fornece instruções acerca de como utilizar o modem no estrangeiro. É possível encontrá-las na documentação específica do modelo ou no manual *Modem e funcionamento em rede*.

O modem marca correctamente mas não liga

- Verifique se o modem está ligado à linha telefónica analógica, e não digital. Linhas descritas como PBX são, normalmente, linhas digitais. Linhas telefónicas descritas como linhas de dados, linhas de fax, linha de modem ou linhas telefónicas padrão são, provavelmente, linhas analógicas.
- Ligue o modem a alguma tomada diferente.

Não é possível ouvir os sons do modem

- Para aumentar o volume, prima o respectivo botão.
- Faça duplo clique no ícone do altifalante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de verificação Tudo sem som.
- Prima o botão silenciar no notebook e verifique se a respectiva luz está apagada. Deve ouvir sons quando essa luz estiver apagada.
- Verifique se nenhum headset, altifalante externo ou auscultador está ligado ao notebook. Esses dispositivos desactivam os altifalantes internos. Caso um desses dispositivos esteja ligado ao notebook, utilize-o ou desligue-o.
- Ajuste o volume do modem em seu sistema operativo ou software de modem opcional.

O modem não estabelece a ligação à velocidade máxima

- Solicite que seu fornecedor de serviços de telefone verifique a linha de telefone para localizar ruídos ou estática em excesso. Pode ser necessário solicitar filtros de linha. Enquanto isso, ligue o modem à outra linha telefónica. A qualidade ruim da linha no número remoto também pode causar a lentidão na velocidade da transmissão.
- Verifique se nenhum outro modem ou telefone está a utilizar a linha telefónica. Telefones de extensão que não foram desligados podem estar a causar o problema.

Os caracteres ficam imperceptíveis ou as velocidades de transferência são lentas

Solicite que seu fornecedor de serviços de telefone verifique sua linha para localizar ruídos ou estática em excesso. Pode ser necessário solicitar filtros de linha. Enquanto isso, ligue o modem à outra linha telefónica. A qualidade ruim da linha no número remoto também pode causar a lentidão na velocidade da transmissão.

O modem perde a ligação

- Desactive o recurso de chamada em espera antes de marcar. Para obter informações acerca de como desactivar o recurso de chamada em espera e para obter o código de desactivação na sua área de marcação, contacte o fornecedor de serviços de telefone local.
- Verifique se nenhum outro modem ou telefone está a utilizar a linha telefónica. Telefones de extensão que não foram desligados podem estar a causar o problema.
- Pergunte ao fornecedor de serviços se o tempo de inactividade da linha termina a ligação.

- Se a bateria do notebook estiver fraca:
  1. Ligue o notebook a alguma fonte de alimentação externa.
  2. Reinicie a aplicação de software de comunicações.
  3. Substitua ou recarregue a bateria antes de utilizar o modem novamente enquanto estiver a trabalhar com o notebook com energia da bateria.
- Actualize o software do modem. Para obter mais informações, consulte a secção acerca de actualizações de software na documentação específica do modelo.

As transmissões de fax não funcionam

- Feche quaisquer aplicações de software de comunicação.
- Verifique se está a utilizar o controlador de impressora correcto.
- Se o software do fax estiver definido na Classe 2, tente alterá-lo para a Classe 1.

É apresentada uma mensagem que informa acerca de excesso de corrente na linha

Verifique se o modem está ligado à linha telefónica analógica, e não digital. Linhas descritas como PBX são, normalmente, linhas digitais. Linhas telefónicas descritas como linhas de dados, linhas de fax, linha de modem ou linhas telefónicas padrão são, provavelmente, linhas analógicas.

Problemas na rede

Não é possível estabelecer ligação à rede

 Para obter informações acerca dos indicadores do estado da rede em seu notebook, consulte a documentação específica do modelo.

- Verifique se o cabo da rede é de par trançado da Categoria 5 (CAT-5).
- Certifique-se de que uma das extremidades do cabo de rede esteja ligada de forma segura à tomada (de rede) RJ-45 em seu sistema e que a outra extremidade esteja ligada à tomada Ethernet de parede (não a alguma tomada de telefone digital ou outra semelhante a tomadas de parede).
- Tente ligar o equipamento a alguma tomada de rede Ethernet diferente que saiba que está a funcionar correctamente.
- Se estiver a ligar directamente em hubs ou interruptores, certifique-se de que os mesmos não estão ligados à porta de envio de dados uplink.

A ligação ocorre, mas a rede parece inactiva

- Com o utilitário Gestor de dispositivos do seu sistema operativo, verifique se o controlador do dispositivo adaptador de rede está devidamente instalado.
- Verifique se o protocolo TCP/IP ou outro protocolo necessário para o funcionamento em rede está ligado ao respectivo adaptador e correctamente configurado.
- Verifique se está a utilizar um endereço de rede válido. Para obter informações acerca de endereços de rede, contacte o seu administrador.
- Verifique se o recurso de rede que está a tentar alcançar está activado e ligado à rede.

- Verifique se o adaptador LAN Ethernet está seleccionado na janela Propriedades de rede do seu sistema operativo.
- Se estiver a utilizar firewall de software ou hardware, certifique-se de que o mesmo está devidamente configurado.

Alguns recursos de rede não estão disponíveis

- Verifique se está ligado à sessão de rede com as credenciais necessárias para ter acesso aos recursos. Para obter informações acerca de credenciais e acessos a sessões, contacte seu administrador de rede.
- Verifique se a aplicação que está a utilizar, por exemplo, seu correio electrónico ou o navegador, está a funcionar correctamente.
- Para determinar se seu notebook deve ser associado a domínios Windows para utilizar esses recursos, contacte seu administrador de rede.

A ligação de rede está lenta

Verifique se seu adaptador de rede está configurado com a velocidade e duplex necessários para a sua rede. Para obter informações acerca dos requisitos de sua rede, contacte o seu administrador.

Não é possível encontrar computadores na Vizinhança na rede ou Locais na rede

- Verifique a ligação do adaptador à rede.
- Se fizer parte do grupo de trabalho Windows, verifique se o respectivo nome está correcto.
- Se fizer parte do domínio do Windows, verifique se o respectivo nome está correcto e se iniciou a sessão no domínio adequado.

Problemas na placa PC Card

Não é possível ouvir os alertas da placa PC Card

- Active os alertas da placa PC Card na secção de gestão de energia do seu software do sistema operativo.
- Para aumentar o volume, prima o respectivo botão.
- Faça duplo clique no ícone do altifalante na barra de tarefas e, em seguida, desmarque a caixa de verificação Tudo sem som.
- Prima o botão silenciar no notebook e verifique se a respectiva luz está apagada. Deve ouvir sons quando essa luz estiver apagada.
- Verifique se nenhum headset, altifalante externo ou auscultador está ligado ao notebook. Esses dispositivos silenciam os altifalantes internos. Caso algum desses dispositivos esteja ligado ao notebook, utilize-o ou desligue-o.

A placa PC Card não funciona e não é possível ouvir seus alertas

- Verifique se a placa está inserida com a etiqueta voltada para cima.
- Verifique se a placa PC Card está configurada correctamente. Para obter informações acerca da configuração, consulte a documentação da placa PC Card. As informações adicionais acerca da configuração da placa PC Card são fornecidas na documentação específica do modelo.
- Verifique se a placa PC Card está a funcionar correctamente. Para tal, tente utilizar a placa em outro notebook.

- Se estiver a tentar a aceder a placa PC Card de armazenamento:
  - ❏ Verifique se está a utilizar a designação correcta da unidade.
  - ❏ Verifique se a placa PC Card foi formatada correctamente. Para obter informações acerca da formatação, consulte a documentação da placa PC Card.

O notebook não reconhece a placa PC Card

- Remova e introduza novamente a placa.
- Reinicie o notebook.
- Verifique se a placa PC Card está a funcionar correctamente. Para tal, tente utilizá-la em outro notebook.
- Se estiver a utilizar placas PC Card de vídeo ampliado, consulte a documentação específica do modelo para determinar se o seu notebook é compatível com esse recurso.
- Se a placa requer uma IRQ (Interrupt ReQuest – Solicitação de interrupção), certifique-se de que há alguma disponível.

A placa PC Card de rede interrompeu a comunicação

A placa pode ter sido reposta quando o modo de suspensão foi iniciado ou quando o notebook foi encerrado. Para repor a placa, feche todas as aplicações e, em seguida, remova e introduza-a novamente.

O modem da placa PC Card não está a funcionar

Desactive o modem interno, conforme instruído na documentação impressa ou na ajuda online do seu sistema operativo.

Problemas na televisão

A tomada s-vídeo tem 7 pinos

A tomada s-vídeo de alguns notebooks dispõe de 7 pinos. Em algumas regiões, os cabos s-vídeo padrão possuem conectores de 4 pinos. Pode utilizar esse cabo em tomadas s-vídeo de 7 pinos.

Para obter informações se deve utilizar o cabo s-vídeo para s-vídeo ou outro tipo de cabo, como s-vídeo para Scart, consulte a documentação de sua televisão.

A televisão está em branco

- Toque ou mova o dispositivo indicador (painel táctil, indicador ou rato externo opcional).
- Saia da suspensão ou restaure da hibernação.
- Caso o notebook esteja extremamente quente ou frio, deixe atingir a temperatura ambiente.
- Comute a imagem para a televisão. Para obter informações:
  - Consulte a documentação específica do modelo.
    - Alguns modelos apresentam teclas de acesso que comutam a imagem entre o ecrã do notebook e os dispositivos externos opcionais, tais como monitores ou televisões.
    - Alguns modelos apresentam parâmetros no utilitário de configuração, Setup utility, que afectam a localização do ecrã. Por exemplo, em alguns modelos e conforme instruído na sua documentação específica, pode abrir o utilitário de configuração, seleccionar o menu System (Dispositivos do sistema) > item Video Display Device (Dispositivo de exibição em vídeo) > Both setting (Ambas as definições).
  - Consulte a ajuda online ou a documentação impressa do sistema operativo. Alguns sistemas operativos apresentam o recurso Extended Desktop (Ambiente de trabalho ampliado) que afectam a localização do ecrã.
- Certifique-se de que a opção TV out, saída de TV, está activada em seu notebook. Para obter informações, consulte a ajuda online ou a documentação impressa do sistema operativo.

Problemas de temperatura

 Utilize o notebook somente dentro dos padrões de variação de temperatura indicados na secção de especificações da documentação própria do modelo.

O notebook está aquecido de forma anormal

- Deixe o notebook arrefecer e, em seguida, volte ao trabalho. Sempre que utilizar o notebook, certifique-se de que nenhum dos ventiladores esteja obstruído. Superfícies flexíveis, tais como colchões, estofamentos, tapetes ou tecidos grossos, ou superfícies rígidas, como impressoras, poderão bloquear os ventiladores e causar sobreaquecimento.
- Feche todos os jogos e aplicações que não estiver a utilizar.

Bateria quente após o carregamento

Não é necessária qualquer acção. É normal o aquecimento da bateria durante o carregamento.

Problemas de USB

O dispositivo USB não funciona

- Se o dispositivo necessitar de alimentação externa, certifique-se de que a mesma esteja ligada com segurança a alguma tomada eléctrica, bem como ao conector USB do notebook.
- Verifique se o dispositivo está a funcionar adequadamente. Para tal, ligue o conector USB em outro sistema.
- Verifique junto ao fabricante do dispositivo se está a utilizar os controladores correctos.
- Use o utilitário Gestor de dispositivos do seu sistema operativo para verificar e resolver conflitos de recursos.

O dispositivo USB não funciona durante o arranque

Consulte a documentação específica do modelo para obter informações acerca do suporte USB. Esse suporte activa dispositivos USB, tais como teclados ou ratos externos opcionais, para funcionar durante o arranque, antes do carregamento do Windows.

Problemas em dispositivos LAN sem fio (WLAN)

 Consulte também a secção "Problemas de Internet".

Não é possível estabelecer ligação à rede sem fio

- Verifique se o dispositivo sem fio está ligado. Na maioria dos modelos, a luz acende ou muda de cor quando o dispositivo é activado. Para obter mais informações acerca de como activar e desactivar dispositivos LAN sem fio e como utilizar o indicador desse dispositivo no notebook, consulte a documentação específica do modelo.
- Verifique se as antenas estão livres de obstruções. Para obter informações acerca do número e da localização das antenas em seu notebook, consulte a documentação específica do modelo.
- Verifique se está dentro do alcance óptimo do ponto de acesso (para ligações de infra-estrutura) ou de outro computador equipado com dispositivos sem fio (para ligações ad hoc).
- Use o utilitário Gestor de dispositivos do seu sistema operativo para verificar se o controlador do dispositivo da rede LAN sem fio está carregado e a funcionar adequadamente.
- Verifique se está a utilizar a SSID correcta.
- Verifique se as definições de codificação sem fio estão correctas.
- Se estiver a tentar ligar a alguma rede ad hoc, certifique-se de que as definições de canal estão correctas.

- Leve em consideração que o desempenho da rede LAN sem fio poderá ser prejudicado pelos seguintes factores:
  - ❏ Tipo e espessura dos materiais de construção (tijolos, metais, betão, vidros etc.)
  - ❏ Sistema HVAC e equipamentos electrónicos e de comunicações nas proximidades.
  - ❏ Pessoas ou objectos a mover-se dentro da área de alcance e do ponto de acesso.
  - ❏ O número de utilizadores ligados ao mesmo tempo numa mesma área e num mesmo ponto de acesso.
  - ❏ A concentração dos pontos de acesso dentro de uma mesma área.
  - ❏ A utilização do canal.

O notebook não pode aceder aos recursos de rede

- Se estiver a iniciar a sessão na rede sem fio através do ponto de acesso mas o notebook não consegue ligar-se aos recursos da rede, é possível que não tenha sido atribuído um endereço IP ao equipamento. Talvez seja necessário libertar e renovar seu endereço IP na linha de comando utilizando os comandos do ipconfig `release` (libertar) e `renew` (renovar).
- Verifique se as definições de codificação sem fio estão correctas.

A ligação é interrompida após três minutos

Se o pacote Service Pack 1 do Windows XP estiver instalado em seu notebook, por padrão, a autenticação do dispositivo LAN sem fio estará activada. A autenticação de dispositivos de LAN sem fios activada requer que o servidor de autenticação resida na rede para que o dispositivo sem fio obtenha acesso à mesma. Se o dispositivo LAN sem fio de seu notebook tem sua autenticação activada e o servidor de autenticação não reside na rede, a ligação à rede sem fio será interrompida a cada três minutos.

Se sua rede não necessitar de autenticação de dispositivo LAN sem fio, pode evitar os desligamentos da mesma. Para tal, desactive a autenticação de seu notebook. Para desactivar essa autenticação:

1. Seleccione Iniciar > Painel de controlo > Ligações de rede.
2. Faça clique com o botão direito na ligação sem fio e, em seguida, seleccione Propriedades.
3. Seleccione o separador Wireless Networks (Redes sem fio).
4. Seleccione o nome da rede na janela Preferred Networks (Redes favoritas) e, em seguida, seleccione Properties (Propriedades).
5. Seleccione o separador Authentication (Autenticação).
6. Certifique-se de que a caixa de verificação referente à autenticação está vazia.
7. Seleccione Apply (Aplicar) e, em seguida, OK.

O notebook não pode ligar-se à Internet quando o recurso WEP está activado no ponto de acesso

O pacote Service Pack 1 do Windows XP altera as enumerações de entradas de chave do WEP (Wireless Encryption Protocol – Protocolo de codificação de dispositivos sem fio) das enumerações atribuídas às chaves no lançamento original do Windows XP. No lançamento original (XP Gold), as chaves de entrada são enumeradas de 0 a 3. O pacote Service Pack 1 (SP1) do Windows XP altera essas enumerações para 1 até 4.

Como resultado disso, se estiver a utilizar a chave WEP 1 em algum cliente com Windows XP Gold, será necessário utilizar a chave WEP 2 com o mesmo cliente e com o Windows XP SP1.

A indicação de velocidade na opção Estado da ligação fluctua

Se a indicação de velocidade fluctuar, mesmo quando a unidade estiver estacionária, não é necessária qualquer acção.

O algoritmo da determinação da velocidade de dados verifica os mesmos, pacote por pacote, a ajusta sua velocidade de acordo com as condições actuais. Pacotes perdidos ou danificados farão com que a velocidade de dados diminua, mas os pacotes em boas condições subsequentes aumentarão essa velocidade.

Esses pacotes poderão perder-se ou danificar-se devido às interrupções pelo ar. Por exemplo, num escritório, outras transmissões de outros dispositivos WLAN poderão causar interrupções. Em ambientes domésticos, essas interrupções poderão ser causadas por fornos de microondas ou telefones sem fio.

Algumas placas WLAN não actualizam as indicações de velocidade e poderão não exibir a velocidade real de ligação.

O alcance da ligação e do rendimento da transferência de dados varia

Se houver grandes variações no alcance e no rendimento da transferência de dados mesmo quando o equipamento estiver no modo estacionário, a causa poderá ser fontes próximas de interferências de rádio frequência. As rádios WLAN operam em bandas de frequência sem licença nos quais vários outros tipos de dispositivos de rádio também poderão funcionar. Tais dispositivos de rádio poderão causar graves impactos no desempenho da WLAN. Entre os dispositivos que poderão causar interferência, incluem-se os telefones sem fio, fornos de microondas e dispositivos de radio Bluetooth.

Se o problema ocorre por causa de algum telefone sem fio, mova o telefone ou o dispositivo WLAN para outra frequência da banda, para melhorar o desempenho. Para obter informações acerca de como alterar o canal, consulte a documentação do telefone ou do dispositivo WLAN.

O notebook não pode detectar dispositivos Bluetooth

- Verifique se o dispositivo Bluetooth está ligado.
    - ❏ Alguns telefones Bluetooth devem ser configurados para detecção e podem ser detectados por outros dispositivos durante um curto período.
    - ❏ Na maioria dos notebooks, o dispositivo de configuração está disponível na pasta Entire Bluetooth Neighborhood (Toda a vizinhança Bluetooth). Para obter mais informações, consulte a documentação fornecida com o dispositivo Bluetooth.
- Actualize a lista de dispositivos Bluetooth, conforme instruído na respectiva documentação.
- Verifique se:
    - ❏ A busca do Bluetooth por dispositivos está activada.
    - ❏ As respostas do dispositivo à busca do Bluetooth não estão filtradas.

Índice

C

D

S

T